

## TRYB I ZASADY WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW

Klient Banku Spółdzielczego w Świdnicy jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad.

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
  - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 10 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
  - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych tj. osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
  - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 58-100 Świdnica, ul. Długa 9;
  - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
  - 3) pisemnie lub ustnie w Placówce Sprzedażowej Banku.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, **w formie papierowej** z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia; wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. **termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.**
8. **W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank skargi lub reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia 30-dniowego terminu odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.**
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
10. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
  - 1) wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
  - 2) Arbitra Bankowego działającego przy związku Banków Polskich, w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 8 000 złotych;
  - 3) Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego wskazując Bank jako pozwanego;
  - 4) Rzecznika Finansowego.
11. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.